



Asiakaslähtöinen kehittämistoiminta KYSissä

Merja Miettinen ja Antti
Sairanen

Asiakasnäkökulma KYSin uudessa strategiassa

- Asiakkaat osallistuivat v. 2016 KYSin strategian valmisteluun vastaamalla sähköiseen kyselyyn KYSin [www-sivuilla](http://www.sivuilla), vastaajia 125



Asiakaslähtöisyyden osa-alueet





Asiakaslähtöinen kehittämistoiminta KYSissä

- ☐ **KYS asiakkuuslähtöisen toimintaohjelman** pohjalta jokaiselle kehittämisen painopistealueelle on laadittu konkreettiset kehittämiskohteet (26 kpl)
- ☐ Asiakaslähtöisen kehittämistoiminnan toteutumista seurataan [Kanban – taulun](#)
- ☐ Perustettu kaksi työryhmää:
 - ✓ KYS asiakkuuksien kehittämisen työryhmä
 - ✓ Asiakaspalvelun arviointitiimi

Kanban taulu

KANBAN TAULU Asiakkuustyöryhmä					
Toimintaohjelman osa-alue	Kehittämisen painopistealue	Konkreettinen kehittämistoimenpide (operatiivinen taso)	Milloin tavoite on saavutettu	Vastuuhenkilöt	Prosessin vaihe
Toimintaympäristö	Opastamisen selkeyttäminen ja yhdenmukaistaminen	KYS opastamiskonseptin käyttöönotto	Käytössä koko KYS alueella vuoden 2018 - 2019 aikana	Kiinteistöyksikkö	Aktiivisesti työn alla
Toimintaympäristö	Opastamisen selkeyttäminen ja yhdenmukaistaminen	Kutsukirjeiden fraasien päivittäminen KYS opastamiskonseptin mukaiseksi	Ohjeistus päivitetty ja yksiköitä informoitu uudesta ohjeesta sekä tarvittavat muutokset tehty yksiköiden fraaseihin kevät 2018	Auli Luostarinen, Arja Sistonen ja Antti Sairanen	Valmis / käytöön otettu
Toimintaympäristö	Opastamisen selkeyttäminen ja yhdenmukaistaminen	ITTE ohjeistuksen päivittäminen KYS opastamiskonseptin mukaiseksi	Ohjeistus päivitetty ja yksiköitä informoitu uudesta ohjeesta sekä tarvittavat muutokset tehty ITTE -käyttöliittymään kevät 2018	Tuija Hartikainen	Valmis / käytöön otettu
Toimintaympäristö	Opastamisen selkeyttäminen ja yhdenmukaistaminen	Kutsukirjeiden päivittäminen selkokieliseksi	Kutsukirjeiden tekstit päivitetty ja tarvittavat muutokset on tehty yhteistyössä yksiköiden kanssa vuoden 2018 aikana	Auli Luostarinen, Arja Sistonen ja Antti Sairanen	Aktiivisesti työn alla
Toimintaympäristö	Aulapalveluiden päivittäminen vastaamaan potilaiden tarpeita	Info-pisteiden palauttaminen pääaulaan ja toiminnan yhdistäminen ITTE-toiminnan kanssa	Info -piste pääaulassa ja toiminta yhdistetty kevät 2018	Kiinteistöyksikkö	Valmis / käytöön otettu
Toimintaympäristö	Aulapalveluiden päivittäminen vastaamaan potilaiden tarpeita	Päivystysyksikön aulapalveluiden aloittaminen	Aulapalvelut käytössä kevät 2018	Merja Miettisen työryhmä	Valmis / käytöön otettu
Toimintaympäristö	Aulapalveluiden päivittäminen vastaamaan potilaiden tarpeita	Aulojen palvelutasojen määrittäminen	Palvelutasot määriteltä kevät 2018	Merja Miettisen työryhmä	Valmis / käytöön otettu
Toimintaympäristö	Aulapalveluiden päivittäminen vastaamaan potilaiden tarpeita	Apteekkitoiminnan aloittaminen ja toimilaitojen saneeraminen pääaulaan	Apteekkipalvelut toiminnassa syyskuu 2018	Pekka Turunen ja Risto Miettunen	Aktiivisesti työn alla
Toimintaympäristö	Aulapalveluiden päivittäminen vastaamaan potilaiden tarpeita	Kauppa- ja kahvilatilojen toimivuuden arvioinnin	Arviointi suoritettu 2018	Pekka Turunen	Odottaa aloittamista
Asiakaslähtöinen hoito	Sähköisen asioinnin kehittäminen ja käyttöönotto	7 kansallisen digihoitopolun käyttöönotto virtuaalisairaalaa hankkeen yhteydessä	Digihoitopolut pilotoitu ja käyttöönotettu vuoden 2018 - 2019 aikana	Pasi Kuosmanen	Pilotissa

Asiakaslähtöisen kehittämistoiminnan dokumentointi

- **Asiakkuustoimintaohjelma:**
 - sisältää suunnitelman konkreettisista kehittämiskohteista
 - ensisijaisesti KYSin sisäiseen käyttöön
- **Asiakkuuskertomus:**
 - sisältää toteutuneet kehittämiskohteet
 - sekä KYSin sisäinen että avoin käyttötarkoitus
 - asiakkuuskertomuksen toteuttamisessa näkökulma, kieli, formaatti jne. korostuvat erityisesti

Asiakaslähtöinen fyysinen ympäristö (painopistealueet ja kehittämiskohteet)

- ☐ Opastamisen selkeyttäminen ja yhdenmukaistaminen:
 - ✓ KYS opastekonseptin käyttöönotto
 - ✓ kutsukirjeiden fraasien päivittäminen opastekonseptin mukaiseksi
 - ✓ itseilmoittautumisautomaattien ohjaustekstien päivittäminen opastekonseptin mukaiseksi
 - ✓ kutsukirjeiden päivittäminen selkokieleiseksi

Asiakaslähtöinen fyysinen ympäristö (painopistealueet ja kehittämiskohteet)

- ❑ Tuloaulojen viihtyvyyden lisääminen ja palvelutason kehittäminen:
 - ✓ aulojen palvelutasojen määrittäminen vastaamaan potilaiden tarpeita
 - ✓ päivystyksen aulapalvelutoiminnan aloittaminen
 - ✓ info – pisteen palautuminen pääaulaan ja toiminnan yhdistäminen itseilmoitautumisen ohjaustoiminnan kanssa.
 - ✓ kauppa – ja kahvilatilojen toimivuuden arvioiminen
 - ✓ apteekkitoiminnan käynnistäminen

Asiakaslähtöinen hoito

(painopistealueet ja kehittämiskohteet)

- ☐ Asiakaspalautteen hyödyntäminen yksiköiden toiminnan kehittämisessä:
 - ✓ palautepäätepilotti palautemäärän lisäämiseksi
 - ✓ ”anna palautetta” - tekstiviestimuistutteen toteuttamisen selvittäminen

- ☐ Asiakasraatitoiminnan käynnistäminen ja toiminnan kehittäminen:
 - ✓ suunnitelman laatiminen ja pilotti palvelukeskustasolla

- ☐ Hoitoprosessien kehittäminen Lean kehittämisprojektien avulla:
 - ✓ tekonivelpotilaan leikkausprosessi
 - ✓ päivystyksen hoitoprosessi

Asiakaslähtöinen hoito

(painopistealueet ja kehittämiskohteet)

- ☐ Hoidon vaikuttavuuden arviointi
 - ✓ 15D systemaattinen käyttöönotto ja hyödyntäminen
- ☐ Yhteistyön kehittäminen potilasjärjestöjen kanssa
 - ✓ suunnitelman laatiminen ja toimitilojen selvittäminen
- ☐ palvelulupausten käyttöönottaminen kaikissa yksiköissä
- ☐ Sähköisen asioinnin kehittäminen ja käyttöönottaminen
 - ✓ 7 kansallisen digihoitopolun pilotointi ja käyttöönottaminen Virtuaalisairaala - hankkeessa
 - ✓ OmaKYS portaalin käyttöönottaminen

Viestintä ja yhteydenpito asiakkaisiin (painopistealueet ja kehittämiskohteet)

- ☒ Internet-sivujen kehittäminen
 - ✓ internet-sivujen päivittäminen painottaen asiakkaan näkökulmaa
 - ✓ Valinnanvapaussivuston avaaminen
- ☐ Puhelinpalvelun kehittäminen
 - ✓ nykytilan selvittäminen ja palvelutason määrittäminen poliklinikoille
 - ✓ takaisin soitto – järjestelmän käyttöönotto poliklinikoilla
 - ✓ puhelinpalvelun nauhoittamisen selvittäminen kehittämistyön tueksi
- ☐ Sähköisen asioinnin kehittäminen ja käyttöönottaminen
 - ✓ 7 kansallisen digihoitopolun pilotointi ja käyttöönotto Virtuaalisairaala - hankkeessa
 - ✓ OmaKYS portaalin käyttöönotto
- ✓ Esiintymistaidon koulutus johdolle

Asiakkaan kohtelu ja vuorovaikutus

(painopistealueet ja kehittämiskohteet)

- ☐ asiakaspalvelun kehittäminen:
 - ✓ asiakaspalvelukoulutuksen suunnittelu ja toteutus



Seuraavista kehittämiskohteista tarkemmin

- ☐ Järjestötoiminnassa OLKA toiminnan käynnistäminen.
- ☐ OmaKYS -portaalin käyttöönotto verkkokoasioinnissa
- ☐ Virtuaalisairaala → digihoitopolkujen käyttöön ottaminen
- ☐ KYS opastamisen konseptin käyttöönotto → kutsukirjeiden sekä opasteiden yhtenäistäminen
- ☐ Pilotti potilaspalautemäärän kasvattamiseksi → testataan palautepäätteitä (poli ja vuodeosasto) ja lyhennettyä kyselypatteristoa



Järjestö yhteistyö sairaalassa

- ☐ Koordinoitua järjestö ja vapaaehtoistyötä sairaalassa
- ☐ Järjestöpiste = OLKA piste
- ☐ Vertaistuki
- ☐ Vapaaehtoistoiminta
- ☐ Kokemusasiantuntijuus
- ☐ Virtuaalisairaala - Vertaistalo



Koordinoitua järjestö- ja vapaaehtoistoimintaa sairaalassa

15.5.2018 Kuopio

Projektipäällikkö

Tarja Nordman

OLKA | HUS

tarja.nordman@hus.fi

040 7323444



Asiantuntija

Anu Toija

OLKA | EJY ry

anu.toija@ejy.fi

050 3815511



OLKA[®]

arvostava hyvä yhteistyö, kunnioitus, hyvän tekeminen

TOIVO-PALVELUT

Vertaistuki

Saattohoidon
vapaaehtoiset



Koordinointi ja kehittäminen

- Toiminnan koordinointi
- Viestintä
- Seuranta, arviointi, tilastointi
- Asiakkaan ääni työryhmissä
- Asiantuntijapalvelut

OIVA- TIETOPALVELUT

Teemapäivät

Esitteet ja lehdet

Ohjaus
potilasyhdistyksiin



VAPAAEHTOINEN ILONA

Aula-avustaja

Juttukaveri

Leikkikaveri

Esiintyjä

Muut tehtävät

Vapaaehtoisen polku

- Rekrytointi
- Valmennus ja perehdytys
- Vapaaehtoistehtävät
- Tuki, työnohjaus ja virkistys



Julkaisu 12/2018

1. Potilaan asiointi
2. Muu verkkoasiointi

Tiedottaminen

1/2019

Kehittämistyö jatkuu
2019

- uusien asiointien käyttöönottoa
- asioinnin käytettävyyden parantamista

Tervetuloa potilaan
verkkoasiointipalveluun!

Kirjaudut palveluun Suomi.fi-tunnistautumisen kautta henkilökohtaisilla verkkopankkitunnuksillasi tai mobiilivarmenteella.

Palvelussa voit mm. tarkastella ajanvaraustietojasi ja täyttää potilaan esitetolomakkeen.

[Lue lisää OmaKYSin palveluista.](#)

Kirjaudu sisään

Käyttöehdot ja tietosuojaseloste
www.psshp.fi


Minun hoitoni


Kyselyt


Etävastaanotto


Anna palautetta


Siirry Omavointiin


Siirry Omakantaan


Siirry Terveyskylään

v1.0.0

Minun hoitoni osiosta saa näkyviin KYSissä olevat ajanvaraukset

Kyselyt osiossa on potilaalle lähetettäviä tietokonaisuuksia, kuten esitietokyselyitä.

Etävastaanoton kautta pääsee asioimaan poliklinikoille sähköisesti

Palaute-kysely on yleinen KYSin palautekysely, tämän lisäksi kysellään portaalin toimivuudesta.

OmaKYSin kautta tarjotaan myös keltaisella olevia valtakunnallisia palveluita, jotta terveydenhuollon sähköinen asiointi helpottuisi.

[Käyttöehdot ja rekisteriseloste](#)

Jos sinulla on kysyttävää hoitoosi liittyen, ota yhteyttä sinua hoitavaan yksikköön.

Auta meitä kehittämään OmaKYSiä. [Anna palautetta](#) palvelusta. Huomasitko palvelussa teknisen virheen? Tee [vikailmoitus](#).

Kuopion yliopistollinen sairaala
PL 100 70029 KYS
Puhelinvaihte 017 173 311

Virtuaalisairaalahankkeen tilanne

15.8.18

Pasi Kuosmanen kehittämispäällikkö

KYS Virtuaalisairaalahanke 2.0





KANSALAISILLE AVOIMET PALVELUT

Informaatio- ja neuvonta-palvelut

Osallistaminen

Vertaistuki

Palveluesittelyt

Oirekohtaiset punarit

Palveluohjaus

Itse- ja omahoitopalvelut

DIGIPALVELUT POTILAIEN HOITOPOLUN

Tuki/valmennus terapia/etähoito

Yksilöllinen hoitosuunnitelma potilaan näkökulmasta

Kommunikointi

Oirepuntari

Omahoito/omaseuranta

Sovellukset Laitteet, mittarit

Omapolku-asiakkuustili

Tutkimussuostumus

Tunnistautuminen

AMMATTILAISILLE

Etävastaanotot

eKonsultaatiot

Diagnosoinnin työkalut

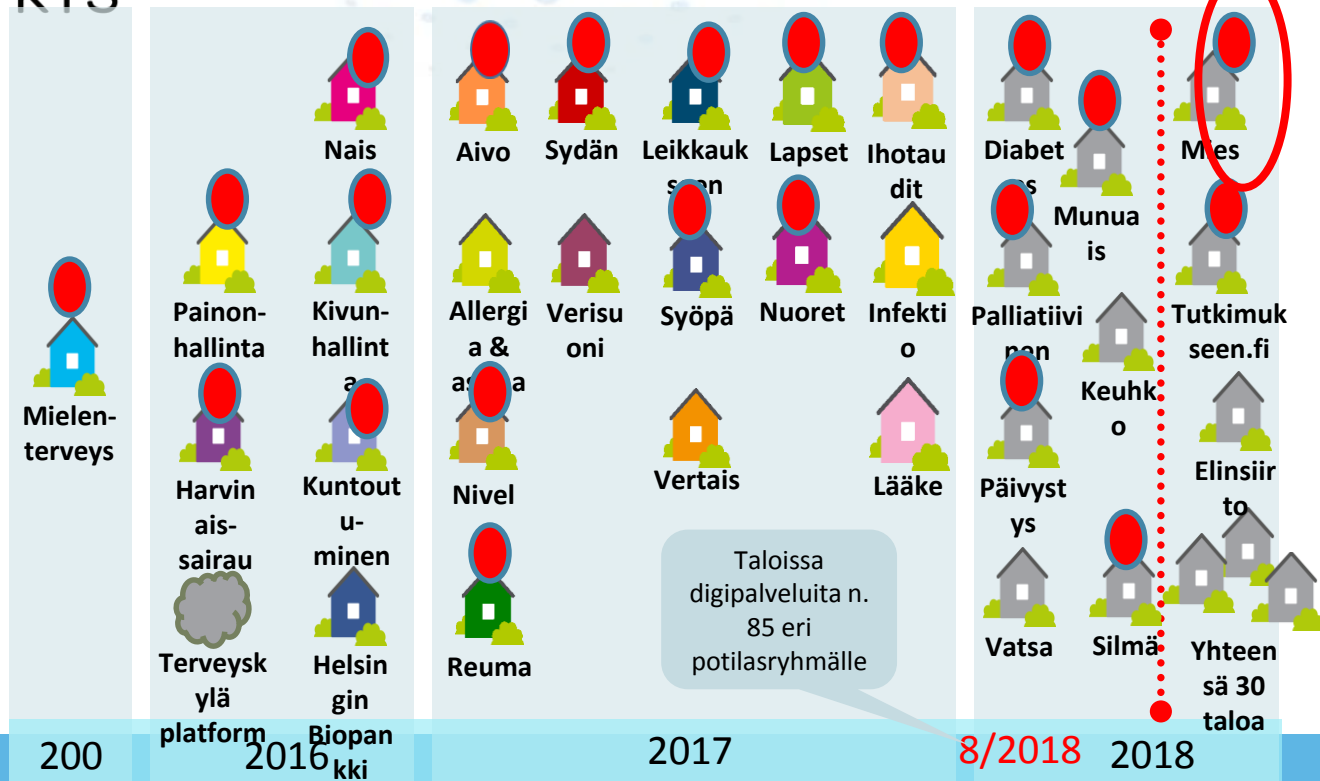
Hoito-ohjeet digimuodossa

Sovellukset/sensorit

Tutkijan työkalut

Tekninen ja toiminnallinen arkkitehtuuri





Potilaasta oman hoitonsa asiantuntija

Terveydenhoito: KYSissä on otettu käyttöön digitaalisia hoitopolkuja.

Kuopio
Roosa Maskonen

Kun raskausdiabetesta sairastava **Johanna Holopainen** saa illalla esikoisen nukkumaan, hän ottaa usein kännykän esille. Päivän sokeriarvot hän näpyttelee mobiilisovellukseen, jossa ne ovat suoraan hoitohenkilökunnan nähtävänä.

Mikäli arvoissa on heilahtelua ja seuraavaan sovittuun sairaaläkäyntiin on vielä aikaa, Holopainen kirjoittaa sovellukseen viestin hoitavalle ammattilaiselle.

Viestitoiminto on helppo tapa kysyä ja saada neuvoja ammattilaiselta. Usein olen saanut jo samana tai seuraavana päivänä vastauksen. Minua on neuvoitu viestillä esimerkiksi insuliiniannoksen muuttamisessa, Holopainen sanoo.

KYSissä on otettu toukokuussa käyttöön ensimmäiset digitaaliset hoitopolut. Raskausdiabeteksen lisäksi on avattu verkossa ja mobiilissa toimivat digihoitopolut nuorisopsykiatrian potilaalle sekä aikuisten 1. tyypin diabetespotilaalle.

Digitaalisten hoitopolkujen tarkoitus on tehdä sairauden hoitos-



Elise Krohns on seitsenkuusen Joelien äiti. Krohns on yksi KYSin kahdeksasta nuorisopsykiatrian potilaasta, joka käyttää digihoitopolkuja.

”Minua on neuvottu viestillä esimerkiksi insuliiniannoksen muuttamisessa.

Johanna Holopainen, raskausdiabeetikko

ta helpompaa ja tehokkaampaa. Potilas voi omalla ajallaan merkitä sovellukseen mittaustuloksia, täyttää hoitopäiväkirjaa ja kyselyitä. Potilaan kohtaamiseen sairaaläkäynnillä jää enemmän aikaa, kun päiväkirjamerkinnät ja mittaustulokset ovat hoitavan ammattilaisen etukäteen nähtävissä.

Sovelluksessa on myös tietoa omasta sairaudesta ja hoidon etenemisestä, joten potilaasta tulee oman hoitonsa asiantuntija.

Hoitohenkilökunnalle digihoitopolkujen käyttöönottoaminen tarkoittaa suurta toiminnallista muutosta työssä. Viestit katsotaan päivittäin, ja palvelulupa-

uksen mukaan niihin vastataan potilasryhmästä riippuen 3–5 vuorokauden kuluessa.

Varsinkin potilassuhteen alkuvaiheessa digitaalisesta asiointista on hyötystä sekä potilaalle että henkilökunnalle, nuorisopsykiatrian osastolla työskentelevä hoitaja **Päivi Neuvonen** sanoo.

18-vuotias **Elise Krohns** otti digitaalisen hoitopolun käyttöön kuukausi sitten. Hänen mukaansa esimerkiksi mielialakyselyn tekeminen on kotona paljon mieluisampaa, kuin vastaanotolla.

– Monet nuoret eivät halua palata vastaanotolla aiemmin kokeemiinsa vaikeisiin hetkiin, niistä kertominen on hankalaa. Siksi on hyvä, että on mahdollisuus kirjata ne ammattilaisen nähtävissä siinä hetkessä, Krohns sanoo.

Digihoitopolut tähtäävät pitkäaikaisten sairauksien ja toimenpiteiden liittyvään hoitoon.

Käyttö edellyttää mobiilivälineitä eli pankkitunnuksia, ja tietokoneita, että potilas antaa suostumuksensa sähköiseen asiointiin, kehittämispäällikkö **Pasi Kuusmanen** kertoo.

Nyt kerätään tietoa käyttökokemuksista ja potilaat ovatkin mukana digihoitopolkujen kehittämisessä. Digihoitopolku ei ole vielä yhteydessä KYSin potilassietojärjestelmään, vaan tarvittavien tietojen siirtäminen tapahtuu toistaiseksi käsin.

Tulevaisuudessa digihoitopolku voi pitää sisällään myös etäavustajia, joita kokeiltiin KYSissä vuoden alussa ensimmäistä kertaa.

Tämän vuoden elokuussa KYSissä avautuu lisää digihoitopolkuja, kun mukaan otetaan diabeteslapsekset sekä epilepsia-, nivelreuma- ja aikuispsykiatrian potilaat. Digihoitopolut ovat osa yliopistosairaaloiden Virtuaalisairaalahoitoketjua, jossa erikoissairaalahoitoon verkkopalveluita kehitetään.

ROOSA MASKONEN



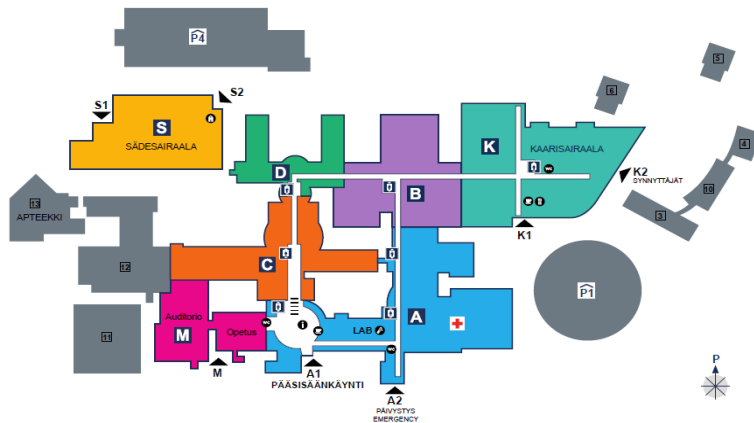
Avaavan laatinut KYS opastekonsepti

RAKENNUSOSASYMBOLIT VÄRILLISINÄ



KYS opastekonsepti

RAKENNUSOSAKARTAT



The diagram illustrates the K-hissit (K-lift) system. It shows a person in a wheelchair and a person with a stroller waiting for the lift to arrive. The lift is a small platform with a ramp and a door. The diagram includes a legend for the K-hissit and a sign for the lift.

K-hissit

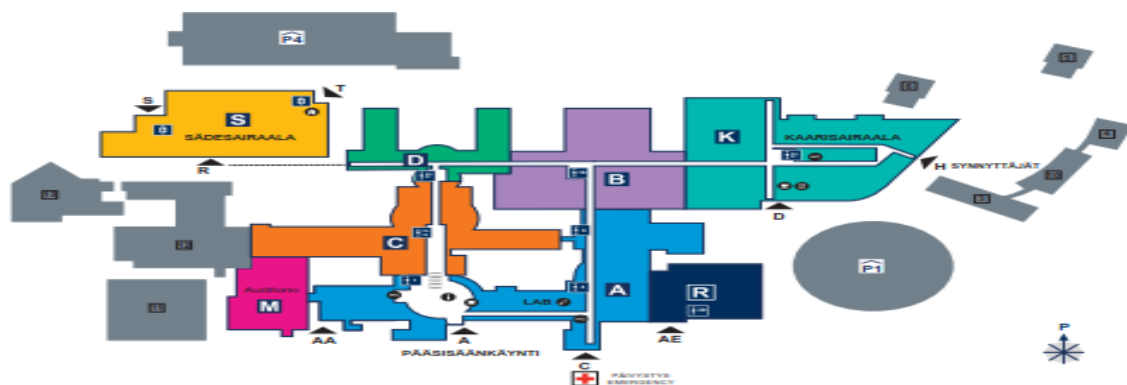
- 5. K-hissit
- 4. K-hissit
- 3. K-hissit
- 2. K-hissit
- 1. K-hissit
- 0. K-hissit

KYS opastekonsepti

OHJAAVAT VIITAT KATOSSA JA SEINÄSSÄ



KUOPION YLIOPISTOLLINEN SAIRAALA



INDEX

TOIMINTO	RAKENNUS	KERROS
A Aistinelinsairauksien osasto	D	4 HSSS 20-21
Akuutiosasto	C	7 HSSS 24-32
Anestesia ja leikkaustoiminta	K	3 HSSS 49-51
Auditorio	M	1
D Dialyysiosasto	K	4 HSSS 49-51
E Endoskopiayksikkö	K	1
Endokrinologian ja kilpirauhasen poliklinikka	C	5 HSSS 24-32
Epilepsiakeskus	C	5 HSSS 24-32
F Fysiatrian poliklinikka	B	1
G Gastrokirurgian osasto	D	6 HSSS 20-21
H Hematologian poliklinikka	S	4
Hoitotyön palveluyksikkö	C	4 HSSS 24-32
Heräämö	K	3 HSSS 49-51
I Ihotautilin poliklinikka	C	0
Infektiosairauksien poliklinikka	A	1
INFO, neuvonta	A	0
Infuusiopoliklinikka	K	4 HSSS 49-51
IVF-Laboratorio	K	1
K Kappeli, ovi T	S	4
Keuhkopoliklinikka	C	1
Keuhkosairauksien ja sisätautien osasto	C	5 HSSS 24-32
Klininen genetiikka	A	1
Klininen ravitsemuksen yksikkö	C	2 HSSS 24-32
Klininen fysiologia ja isolaoppiäätetiede	A	2 HSSS 4
Klininen neurofysiologia	A	2 HSSS 4
Kirurgian poliklinikka	K	1
Korva-, nenä- ja kurkkutautien poliklinikka	A	1
Kuntoutuksen päiväosasto	C	1
Lasten ja nuorten osasto, Ovi R1	R	2 HSSS 39
Lastenkirurgian poliklinikka, Ovi R1	A	1
Lastenneurologian yksikkö	A	1
Lastentautilin poliklinikka	R	1
Lasten veri- ja syöpätautien osasto	D	5 HSSS 20-21
Leikkaustoiminnan vastaanotto- ja kotiutusyksikkö	K	3 HSSS 49-51
Munuaissairauksien poliklinikka	K	4 HSSS 49-51
M Naisten akuutikeskus	K	2 HSSS 49-51
N Naisten poliklinikka	K	1

TOIMINTO	RAKENNUS	KERROS
N Naisten osasto	C	6 24-32
Neurokirurgian poliklinikka	C	5 24-32
Neurologian osasto	C	5 24-32
Neurokirurgian osasto	D	5 20-21
Nivelkirurgian yksikkö	D	3 20-21
Neuro- ja sydänkirurgian leikkausyksikkö	B	2 16
Näytteenotto, laboratorio	A	0
O Opetusrakennus	A	1
Ortopedian poliklinikka	B	1
P Palliatiivisen hoidon poliklinikka	S	4
Plastikkakirurgian ja ihotautilin osasto	D	4 20-21
Päivystysosasto	R	3 39
Päivystys	A	0
Päivystysröntgen	A	0
R Reumatologian poliklinikka	A	1
Röntgen 1	C	2 24-32
Röntgen 2	C	2 24-32
Röntgen 3	A	1
S Silmätäutilin poliklinikka	B	1
Sisätautien osasto 3, veritautit	C	7 24-32
Sisätautien osasto 6, munuais- ja reumat	C	5 24-32
Sosiaalityöntekijät	A	9 24-32
Suu- ja leukasairauksien poliklinikka	A	0
Suu- ja leukasairauksien päivystys	A	0
Sydänvalvonta	B	2 16
Sydänpoliklinikka	C	4 24-32
Sydänosasto	C	2 24-32
Sydäntutkimusosasto	C	4 24-32
Sydäntoimenpiteyksikkö	A	2
Sydän- ja rintaelinkirurgian osasto	K	7 20-21
Synnyttäjät Ovi K2	D	2 49-51
Syöpätautien poliklinikka	S	4
Sädehoitoyksikkö	S	3
T Tehohoidon osasto	K	2 49-51
V Vastasyntyneiden teho-osasto	K	2 49-51
Vastasyntyneiden poliklinikka	K	2 49-51
Verisuonikirurgian osasto	D	7 20-21
A Äidinnaitokeskus	K	4 49-51

Opastamisen logiikka opastekonseptissa

- ☐ Kutsukirjeellä (ajanvarausilmoitus) potilas opastetaan paikkaan, jossa hänen tulee ilmoittautua ensimmäiseksi
- ☐ Ilmoittautumisen jälkeen potilas ohjataan siirtymään vastaanoton odotusaulaan
- ☐ Opasteet + itseilmoittautumisautomaatin tulostelappu ohjaavat potilaan oikeaan odotusaulaan
- ☐ Odotusaulat numeroidaan juoksevilla numeroinnilla



Mitä on jo tehty

- ☐ Kaarisairaalan ja G-käytävien opasteet on muutettu uuden opastekonseptin mukaiseksi.
- ☐ Pääaulan ilmoittautumisautomaatit on siirretty keskeiselle paikalle.

Mitä tehdään vuoden loppuun mennessä

- ☐ Pääsairaalaan, Kaarisairaalaan ja Sädesairaalaan lisätään aluetunnukset aluerajoille.
- ☐ Asiakaskäytössä olevat hissit ”väritetään” aluevärillä.
- ☐ Lisätään puuttuviin hisseihin LED-valo-opasteet
- ☐ Hissien kerrosopasteet uusitaan Avaavan konseptin mukaiseksi
- ☐ Pääopaste uusitaan. Pääopasteet tulevat pääaulan lisäksi Kaarisairaalan ja Sädesairaalan sisään tulon yhteyteen.

Potilaspalautepäätteiden pilotti

Toteutus:

- Pilotti järjestetään ulkopuolisen palveluntarjoajan (Roidu oy) kanssa 1.6.18 – 31.5.19.
- Lyhennetään nykyistä potilaspalautekysely → käytetään kysymyspatteristossa pilotin aikana viittä kansallista väittämää, NPS-indeksiä ja yhtä avointa kysymystä.
- Päivystykseen, Kaarisairaalan pääaulaan (polit) ja kuvantamiseen hankitaan jalalliset potilaspalautepäätteet sekä aktivoidaan potilaita antamaan palautetta käynnin yhteydessä.
- 3 vuodeosastolla otetaan käyttöön ns. käteen annettavat potilaspalautepäätteet (tabletit) ja integroidaan niiden käyttö vahvasti osaksi kotiuttamisprosessia → pilotti laajenee vuodeosastoille syyskuun alussa.



Kysymyspatteristo pilotissa

kysymys	asteikko	lisäkysymys	lisäkysymys esitetään	
Saamani tieto hoidosta tai tutkimuksesta oli ymmärrettävää	1-5	Mikä vaikutti ymmärrettävyyteen?	vastaukset 1-2	kansallinen väittämä
Henkilökunta kohteli minua hyvin	1-5	Missä tilanteessa olisit toivonut toisenlaista kohtelua?	vastaukset 1-2	kansallinen väittämä
Koin oloni turvalliseksi hoidon tai tutkimuksen aikana	1-5	Mihin tilanteeseen turvallisuuden tunne liittyi?	vastaukset 1-2	kansallinen väittämä
Hoitoani koskevat päätökset tehtiin yhdessä kanssani	1-5	Missä tilanteessa mielipidettäsi ei otettu huomioon?	vastaukset 1-2	kansallinen väittämä
Saamani hoito oli hyvää	1-5	Miten voisimme jatkossa toimia paremmin?	vastaukset 1-2	kansallinen väittämä
Voin suositella Kuopion yliopistollista sairaalaa hoitopaikkana myös muille	0-10			lasketaan NPS - indeksi
Mitä muuta haluat sanoa?				avoin kysymys



KYS ☐

NPS –indeksi (ei ole aikaisemmin laskettu KYSissä)

NPS-indeksi (net promoter score) ns. "suosittelijaindeksi" on käyttökelpoinen mittari asiakaskokemuksen mittaamiseen ja benchmarkkaamiseen

- ☐ kysymykseen ***Voin suositella Kuopin yliopistollista sairaalaa hoitopaikkana myös muille*** pyydetään arvio asteikolla 0-10
- ☐ Vastaajat luokitellaan vastausten perusteella kolmeen ryhmään:
 - 0-6 = Arvostelijat
 - 7-8 = Neutraalit
 - 9-10 = Suosittelijat
- ☐ Suosittelijat (arvio 9 tai 10) ovat uskollisia ja innostuneita asiakkuudestaan kanssamme. He suosittelevat meitä jopa oma-aloitteisesti.
- ☐ Passiivit (arvio 7 tai 8) ovat uskollisia ja tyytyväisiä, mutta eivät koe omakseen suositella meitä.
- ☐ Arvostelijat (arvio 0-6) ovat melko tai täysin tyytymättömiä asiakkaita, jotka eivät ole meihin aidosti sitoutuneita eivätkä siten suosittelekaan meitä.
- ☐ NPS-indeksi lasketaan vähentämällä suosittelijoiden osuudesta arvostelijoiden osuus. Indeksiluku voi olla välillä -100% – +100%.

NPS indeksi aikavälillä 12.8 – 11.09

Laite/toimipiste	Keskiarvo	Vastauksia	NPS
Kaarisairaala - Laite 3	9.32	76	82.89
Päivystyspoliklinikka - Laite 4	7.68	90	36.67
Röntgen 1 - Laite 2	9.38	73	90.41
Kaikki	8.72	251	67.73

Kokonaisuutena NPS tulos on ollut 67 %, mutta vaihtelu yksiköiden välillä suurta 36 % - 90 %.



Palautemäärän muutos pilotin aikana (kesäkuun puolivälistä alkaen)

	2016 palautemäärä KYS kotisivut	2016 palautemäärä KYS kotisivut	2018 palautemäärä KYS kotisivut (tilanne 15.8)	Palautemäärä Roidun jalallisilla palautepäätteillä (tilanne 15.8)
Poliklinikat	212 kpl	169 kpl	12 kpl	222 kpl
Päivystys	16 kpl	15 kpl	0 kpl	223 kpl
Röntgen	Ei mahdollista antaa palautetta	Ei mahdollista antaa palautetta	Ei mahdollista antaa palautetta	196 kpl

Asiakkuuskertomuksen sisältö

- **Palvelulupaus**
- **Asiakkaiden palvelukokemus ja mahdollisuus vaikuttaa**
 - asiakkaiden palvelukokemus
 - vapaamuotoiset palautteet
 - tunnettuus, mielikuva ja maine (asiakkaiden käsitys KYSin imagosta)
 - mediavaikuttaminen
- **Asiakas palvelujen kehittäjänä**
 - potilasfoorumit ja asiakkuusraatitoiminta
 - yhteistyö järjestöjen ja yhteisöjen kanssa
 - palvelujen kehittäminen
- **Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet**
 - asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet
 - potilas- ja sosiaaliasiamiespalvelut
 - hoitoeettinen toimikunta

Asiakkuuskertomuksen sisältöä

- ☐ Laatu ja potilasturvallisuus
 - ✓ potilashoidon tunnusluvut
 - ✓ rekisterit, 15D, hoitotyön kl.tunnusluvut
 - ✓ potilasturvallisuuden tunnusluvut
 - ✓ potilasturvallisuuskulttuuri
- ☐ Palvelukulttuurin kehittäminen
 - ✓ hoitopaikan valinta
 - ✓ palvelukyky
- ☐ Toimintaympäristön kehittäminen
- ☐ 2018 kehittämiskohteet